

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyediaan air bersih untuk kelangsungan kehidupan merupakan kebutuhan primer manusia yang tidak bisa digantikan. Ketika kebutuhan tersebut tidak bisa dipenuhi, maka akan timbul matarantai permasalahan-permasalahan lainnya, seperti kesehatan, lingkungan, kesejahteraan dan sebagainya. Untuk itu diperlukan sebuah upaya yang sungguh-sungguh dari pihak yang terkait untuk ketersediaan air bersih, baik secara kualitas, kuantitas maupun sisi pemerataan penyebarannya.

Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan dimasyarakat. Penyediaan air yang dilakukan oleh PDAM baik di daerah perkotaan maupun di perdesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat untuk mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri, sehingga menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk.

Peranan air yang sangat penting ini, juga diutarakan oleh Pejabat Program Lingkungan Perserikatan Bangsa-Bangsa, Littia Obeng (*Soemarwoto*, 1991 : 14) yang menyatakan bahwa "Persediaan air bersih yang cukup, adalah faktor yang sangat penting sebagai usaha bersama untuk meningkatkan kesejahteraan umat manusia". Karena peranan yang sangat vital tersebut, maka disarankan perlu adanya suatu upaya untuk memelihara, mengatur serta memanfaatkan dan mengembangkan sarana-sarana penyediaan air bersih khususnya untuk keperluan manusia, sebagai bagian upaya peningkatan taraf hidup dan derajat kesehatan manusia dan lingkungannya. Diakui bahwa meskipun telah banyak usaha yang telah dilakukan oleh Pemerintah, target penyediaan air bersih sampai saat ini belum tercapai. Rencana pencapaian layanan air bersih yang terakhir dicanangkan melalui kesepakatan *Millenium Development Goal (MDGs)* tahun 2015, yakni separuh dari jumlah penduduk yang belum terlayani air bersih saat ini, akan mendapat akses pelayanan pada tahun 2015. Saat ini penduduk perkotaan Jawa Tengah yang telah mendapat layanan air bersih terpusat melalui

sistem perpipaan baru mencapai 34% (Studi tingkat pelayanan air bersih perkotaan (Studi tingkat pelayanan air bersih perkotaan - Diskimtaru Tahun 2005).

Berdasarkan konsensus *Millineum Development Goals (MDGs)* untuk 2015 kebutuhan air bersih minimal untuk wilayah perkotaan adalah 80 % dan wilayah pedesaan 60 %. Dengan adanya target dari MDGs tersebut diperlukan langkah antisipatif dengan melakukan indifikasi secara keseluruhan kondisi pelayanan, sumber air baku, sistem produksi, sistem distribusi dan kinerja PDAM. Kinerja (*performance*) merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi (Dharma, 2005). Kinerja tidak lepas dari penampilan kerja Karyawan PDAM dalam proses pemberian pelayanan air bersih pada pelanggan/konsumen. Penurunan Kinerja PDAM yang akan merugikan berbagai pihak terutama masyarakat telah menarik perhatian dari berbagai kalangan, Suhandjaja (2005) telah melakukan penelitian dan membuktikan kurang berkualitasnya layanan PDAM pada pelanggan dapat dilihat dari tekanan air yang rendah, aliran tidak kontinyu, tingginya tingkat kebocoran dalam sistem perpipaan (*unnaccounted for water*) dan tidak digarapnya pasar potensial. Hal ini juga bisa dilihat dari rendahnya cakupan layanan (*sevice area*) PDAM dibandingkan dengan wilayah administrasi kota.

Dewasa ini PDAM pada umumnya sering memperlihatkan kinerja yang dikelola kurang ditangani oleh tenaga-tenaga profesional, kurangnya modal dan kurangnya penguasaan teknologi, serta lemahnya manajemen pengelolaan PDAM, baik dalam sumber dana, sumber daya manusia dan kelembagaan. Pengelolaan pelayanan air bersih untuk kebutuhan masyarakat kota dilaksanakan oleh PDAM yang merupakan Perusahaan Milik Pemerintah Daerah.

Di kota-kota lain di Indonesia, PDAM mempunyai masalah, yaitu tingkat pelayanan (*coverage level*) yang rendah dan tingkat kehilangan air (*uncount water*) yang tinggi. Tingkat kebocoran Perusahaan Air Minum di Indonesia rata-rata diatas 30%. Pemerintah yang dalam hal ini sebagai pihak yang memiliki tanggung-jawab untuk menjamin keberlangsungan hidup rakyatnya, telah mencoba mengambil langkah sigap dengan mendirikan lini usaha yang melayani penyediaan air bersih. Untuk menjamin penyebaran yang penyediaan air bersih. Untuk menjamin penyebaran yang menjangkau semua

3

menjangkau semua masyarakat, setidaknya sebagian besar, maka pemerintah mengeluarkan kebijakan pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di tiap-tiap Kabupaten/Kota

dengan status sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugas memberikan pelayanan air bersih kepada warga masyarakat pada suatu daerah.

Sebagai badan usaha milik daerah yang melaksanakan fungsi pelayanan, PDAM diharapkan dapat memberikan pelayanan kebutuhan air minum/air bersih bagi masyarakat, dan berkewajiban untuk meningkatkan cakupan pelayanan seiring dengan pertambahan jumlah penduduk dan kenaikan taraf hidup masyarakat. Dalam upaya mencapai fungsi pelayanan yang baik dan menjadi Perusahaan Daerah yang sehat diperlukan upaya komprehensif, dimulai dengan melakukan identifikasi faktor-faktor yang ada dan secara signifikan berpengaruh terhadap upaya pencapaian sasaran tersebut diatas.

Kondisi PDAM yang dapat memberikan pelayanan air bersih yang mengalir 24 jam/hari, kualitas airnya baik dan sampai kepada semua lapisan masyarakat yang tentu saja disertai dengan kondisi PDAM yang sehat merupakan harapan masyarakat dan pemerintah. Salah satu PDAM yang ada di Indonesia, yaitu PDAM Kabupaten Kabupaten Brebes. Sebagai perusahaan yang berorientasi pada layanan publik, PDAM harus dikelola dengan baik berdasarkan asas-asas ekonomi perusahaan, sehingga harus dapat memelihara kelangsungan hidup perusahaan dan harus mampu melayani kebutuhan masyarakat pelanggan minum/air bersih secara lancar dalam jumlah yang cukup.

Penyediaan air bersih di Kabupaten Brebes dilakukan sejak zaman Pemerintah Belanda. Kemudian pengelolaan selanjutnya ditangani oleh Kota Madya Tegal yang pelayanannya meliputi Kota Tegal, Kabupaten Tegal dan Kabupaten Brebes. Sumber air yang dimanfaatkan adalah Mata Air Bumijawa yang berada di Kabupaten Tegal dengan Kapasitas debit kurang lebih 60 lt/dt.

Pada tahun 1980 Pemerintah Pusat melalui Departemen Pekerjaan Umum Cipta Karya membangun sistem Penyediaan Air Bersih di daerah-daerah dengan membentuk Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM). Pengelolaan Badan tersebut diatur dalam Perda Tingkat II Brebes Nomor 3 Tahun 1989. namun pada tahun 1992 statusnya berubah menjadi PDAM terhitung 1 Desember 1992 berdasarkan serah terima asset dari Gubernur KDH Tk. I Jawa

4

Tengah kepada Bupati KDH Tingkat II Brebes, tanggal 23 Oktober 1992 Nomor 539/338/690/0316 yang selanjutnya PDAM Kabupaten Brebes dikelola berdasarkan Perda Nomor 7 Tahun 1992.

PDAM Kabupaten Brebes adalah salah satu Badan Usaha Milik Daerah pada Pemerintah Kabupaten Brebes dan merupakan suatu korporasi yang mempunyai peranan strategis, karena mengemban tugas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Brebes dan sekitarnya akan layanan air bersih yang berkualitas dan berkesinambungan. Peningkatan kebutuhan air bersih disebabkan oleh peningkatan jumlah penduduk, peningkatan derajat kehidupan warga serta perkembangan kota/kawasan pelayanan ataupun hal-hal yang berhubungan dengan peningkatan kondisi sosial ekonomi warga yang dibarengi dengan peningkatan jumlah kebutuhan air per kapita. Peningkatan kebutuhan air tersebut, jika tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas produksi air bersih akan menimbulkan masalah, dimana air bersih yang tersedia tidak akan cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pada wilayah tersebut.

Dalam upaya meningkatkan kualitas manajemen dan kinerja operasional perusahaan. PDAM Kabupaten Brebes telah bertekad untuk menjadikan *Good Corporate Governance* sebagai instrumen yang menjaga dan melandasi praktek manajemen perusahaan. Untuk mengimplementasikan hal tersebut, diperlukan sistem nilai yang dapat mendorong dan menjadi perekat individu-individu perusahaan dalam mendukung terlaksananya *Good Corporate Governance*. Sistem nilai tersebut didokumentasikan dalam suatu Standar Etika Perilaku (*Code of Conduct*), yang merupakan pedoman tata perilaku bagi seluruh individu pada PDAM Kabupaten Brebes dalam melaksanakan tugas dan interaksi dengan *stakeholder* sesuai dengan etika, budaya, integritas, kepatuhan terhadap peraturan dan profesionalisme, serta menjaga citra perusahaan di luar lingkungan kerja, sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam kehidupan bermasyarakat.

Menanggapi hal tersebut, selayaknya manajemen perusahaan melaksanakan serangkaian program kerja yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan menumbuhkan kepercayaan *stakeholders*, melalui pembenahan manajemen dan peningkatan layanan secara terus-menerus, antara lain melalui kebijakan restrukturisasi dan program optimalisasi pelayanan kepada pelanggan. Keseluruhan upaya tersebut merupakan bentuk manajemen

5

untuk mewujudkan pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik sesuai dengan praktek penyelenggaraan usaha yang sehat dan dilandasi dengan nilai-nilai etika (*Good Corporate Governance*), yang secara global telah menjadi prasarat kualitatif dalam sistem pengelolaan perusahaan, agar dapat tumbuh dengan sehat dan memperoleh citra kelembagaan yang positif

(Standar Etika Perilaku dan Peraturan Kepegawaian PDAM Brebes, 2006).

Berdasarkan data jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Brebes sampai dengan akhir tahun 2012, adalah sebanyak 17.925 pelanggan sambungan langsung, dengan pemakaian sebesar 9.108.675 m³. Cakupan pelayanan air bersih terhadap masyarakat sebesar 7,19% terhadap jumlah penduduk Kabupaten, walaupun cakupan pelayanan masih rendah, sehingga belum menunjukkan tingkat pelayanan yang memadai di tingkat konsumen.

Rendahnya kualitas sistem penyediaan air minum oleh Perusahaan Air Minum (PDAM) juga masih menjadi persoalan hingga sekarang. Salah satu indikator rendahnya kualitas kinerja PDAM adalah terjadinya stagnasi dalam penurunan tingkat kehilangan (kebocoran) air minum, baik pada aspek fisik maupun non fisik yang masih berkisar antara 30 - 40 persen, jauh dari harapan, yaitu standar yang ditetapkan sebesar 20 % (Kodoatie, 2003).

Kenyataan ini merupakan kenyataan sekaligus tantangan bagi PDAM Kabupaten Brebes untuk dapat melayani kebutuhan air bersih warga Kabupaten Brebes dengan merata dan harga yang terjangkau. Harapan PDAM untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata tidak sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi tingkat pelayanan PDAM. Dengan belum meratanya tekanan air dan kontinuitas air sampai di seluruh wilayah pelayanan, menyebabkan terganggunya sistem distribusi air, yang mengakibatkan pelanggan merasa dirugikan dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Kasus ini memunculkan berbagai keluhan dari pelanggan, yang harus segera dituntaskan. Akan tetapi persoalan yang muncul adalah ketidak sigapan perusahaan dalam merespon berbagai keluhan-keluhan pelanggan. Kelambatan penanganan pengaduan oleh pihak perusahaan terhadap berbagai keluhan menjadi point utama yang menjadi masalah dalam kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Parasuraman, et al, 1988). Dengan kata lain ada 2 (dua) faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan yang diterima atau dirasakan (*perceived*

6

service). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan akan dapat memuaskan konsumen atau pelanggan. Hasil penelitian Ni Nyoman Yuliarmita dan Putu Riyasa (2001) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif pelayanan terhadap pelanggan PDAM Kota Denpasar. Penelitian Mamudi (2005) menuliskan mengenai kepuasan pelanggan sektor publik bahwa kepuasan

pelanggan merupakan hasil suatu pelayanan publik, oleh sebab itu kepuasan pelanggan dapat dikategorikan sebagai tujuan tingkat tinggi dalam suatu sistem pengukuran kinerja.

Selanjutnya sistem distribusi yang baik, yaitu mampu melayani kebutuhan pelanggan air minum/air bersih dengan kualitas air yang memadai dan tekanan air serta kontinuitas yang dapat diandalkan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dian Vita Agustina (2007), membuktikan bahwa kualitas air berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.

1.2 Pokok Permasalahan

Dalam keseriusan mengelola air bersih untuk konsumsi masyarakat, PDAM Kabupaten Brebes terkendala oleh keterbatasan sumber air baku yang dimanfaatkan, sementara kebutuhan pemakaian dan konsumsi air bersih terus meningkat, sehingga perlu mengambil langkah-langkah strategis dalam upaya efisiensi pemakaian air dan peningkatan pelayanan kepada pelanggan.

Masalah yang timbul dalam kaitannya dengan kinerja tingkat pelayanan dalam penelitian ini dilihat dari masih terkendalanya pelayanan terhadap pelanggan khususnya dari tingkat pelayanan yang masih rendah dan teknis operasional yang menunjang terhadap performa tingkat pelayanan itu sendiri. Tingkat pelayanan dikaitkan dengan bagaimana terpenuhinya tekanan, debit dan kontinuitas air bersih yang memadai untuk konsumsi dan pemakaian air bersih di tingkat pelanggan.

Persoalan yang sangat besar dalam pencapaian tingkat pelayanan di PDAM Kabupaten Brebes, adalah masih belum meratanya tekanan air, kuantitas air dan kontinuitas air sampai ke pelanggan, beberapa keluhan yang dilontarkan seputar tingkat pelayanan ini adalah berkaitan dengan permasalahan tersebut. Di beberapa wilayah pelayanan ditemui adanya

7

indikasi tersebut. Dari pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti ditemui beberapa kondisi seperti, tekanan air yang sangat kecil, sehingga air yang keluar sangat kecil bahkan pada saat jam-jam puncak pemakaian air, air sama sekali tidak keluar dari kran yang keluar angin, sehingga banyak pelanggan terpaksa menggunakan pompa air untuk menyedot air pipa supaya dapat mengalir, dengan cara demikian pun air tetap tidak dapat mengalir juga dan dapat merugikan pelanggan yang lainnya yang tidak menggunakan pompa air serta merugikan

PDAM itu sendiri

Kontinuitas air juga masih menjadi kendala, seperti kasus tekanan air. Akibat dari tekanan air yang belum merata mengakibatkan pengaliran air di beberapa wilayah pelayanan belum dapat terpenuhi pengaliran yang kontinyu yang mengakibatkan air tidak dapat mengalir penuh sepanjang hari (24 jam).

Kajian secara komprehensif dari persoalan tersebut diatas kaitannya dengan performa kualitas pelayanan dalam menanggapi keluhan pelanggan harus dicarikan solusinya. Salah satunya dengan melakukan survey kepuasan pelanggan, untuk mengetahui tanggapan dari pelanggan tentang sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan dalam menyikapi kinerja pelayanan dari perusahaan. Disamping itu perlu juga mengetahui kinerja perusahaan, sehingga dapat diketahui prestasi kinerja perusahaan untuk mengetahui keberhasilan dan kekurangan perusahaan dalam menjalankan operasinya serta memberikan pelayanan dan kemudahan dalam hal penyediaan air minum kepada masyarakat.

Penelitian yang secara komprehensif membahas tentang " tingkat kepuasan pelanggan dengan kinerja perusahaan" belum dilakukan, penulis belum menemukan literatur terkait pembahasan tersebut secara langsung. Penelitian terkait dengan "kepuasan pelanggan dan kinerja pelayanan" air bersih telah banyak dilakukan, diantaranya : Dhamang Budi Cahyono, 2005 menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap penyediaan air bersih PDAM, dalam tulisannya hanya membahas persoalan pelanggan PDAM. Fenti Wisnuwardhani, 2005 menganalisis kecenderungan penggunaan sistem penyediaan air bersih di perumahan, dengan fokus terhadap tingkat pelayanan. Lusiana, 2007 membahas evaluasi dan faktor yang mempengaruhi kinerja keuangan PDAM, Lely Masthura, 2009 menganalisis Kajian Kinerja dan Kepuasan Pelanggan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM, penilaian kinerja keuangan PDAM mengacu pada Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999. Sugiarto,

8

2006 membahas kinerja pelayanan air bersih PDAM dari aspek operasional berdasar Kepmendagri No. 47 tahun 1999. Penelitian tentang Kinerja PDAM oleh Dedi Falahudin, 2008, kinerja PDAM dinilai dari dua acuan normatif, yaitu Kepmendagri No. 47 tahun 1999 dan BPPSPAM Dirjen Cipta Karya Tahun 2005, namun belum ada pembahasan tentang kepuasan pelanggan, sehingga belum diketahui hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan dengan kinerja perusahaan.

Sehingga penulis mencoba membahas persoalan yang ada di PDAM Kabupaten

Brebes dengan 2 (dua) pendekatan, yakni dengan melakukan analisis kepuasan pelanggan dan menilai kinerja perusahaan dari 2 (dua) acuan normatif, yakni Kepmendagri No. 47 Tahun 1999 dan BPPSPAM Dirjen Cipta Karya Tahun 2005.

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan mengevaluasi beberapa permasalahan yang berkaitan erat dengan upaya PDAM Kabupaten Brebes untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan air bersih, yang meliputi :

1. Menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan air bersih dari permasalahan belum meratanya tekanan air, kuantitas dan kontinuitas air, kecukupan pemakaian air dan kualitas pelayanan aspek teknis yang mendukung terhadap kepuasan pelanggan.
2. Menganalisis kinerja PDAM Kabupaten Brebes berdasar acuan normatif, Kepmendagri No. 47 Tahun 1999, tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM dan Penilaian Kinerja PDAM sesuai Kriteria BPPSPAM Dirjen Cipta Karya Tahun 2005.
3. Mengevaluasi hasil analisis penilaian kinerja PDAM Kabupaten Brebes, sehingga dapat diketahui aspek yang menjadi kekuatan dan kelemahan serta hubungannya dengan kepuasan pelanggan.
4. Rekomendasi hasil evaluasi dan rujukan yang dapat dijadikan referensi dalam meningkatkan pelayanan air bersih, sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan dan kepuasan perusahaan.

1.4 Pembatasan Permasalahan

Perlu pembatasan terhadap permasalahan yang akan dibahas, supaya identifikasi permasalahan yang muncul dapat terfokus pembahasannya. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, maka batasan permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Wilayah studi terbatas pada wilayah pelayanan PDAM Kabupaten Brebes di Kecamatan Brebes yang meliputi 5 (lima) Kelurahan, yakni : a). Kelurahan Brebes, b). Kelurahan Gandasuli, c). Kelurahan Limbangan Kulon, d). Kelurahan Limbangan Wetan dan e). Kelurahan Pasarbatang dengan objek penelitian dibatasi pada pelayanan domestik

atau permukiman.

2. Penelitian kepuasan pelanggan di fokuskan pada aspek tekanan air, kuantitas air dan kontinuitas air setelah sampai ke pelanggan dan kualitas pelayanan PDAM dari aspek teknis yang dirasakan oleh pelanggan.
3. Kontinuitas pengaliran dibatasi berdasarkan hasil pengamatan responden pada angket penelitian.
4. Kuantitas air dimaksudkan kecukupan pemakaian air dari tekanan air yang keluar di pelanggan.
5. Penilaian Kinerja PDAM Kabupaten Brebes, diukur berdasarkan 2 (dua) normatif, yaitu : Kepmendagri No. 47 Tahun 1999, tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM dan Penilaian Kinerja sesuai kriteria BPPSPAM Dirjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Tahun 2005, tentang Penyehatan PDAM.
6. Optimalisasi dalam meningkatkan kinerja perusahaan dan pelayanan dilihat dari terpenuhinya kebutuhan air bersih berdasar tingkat pelayanan, terutama dari aspek tekanan air, kuantitas air dan kontinuitas air serta kualitas pelayanan yang akan mendukung terhadap kepuasan pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian isi Sistematika Penulisan akan disusun menjadi beberapa bab, satu sama lain saling melengkapi dan saling berhubungan, sehingga merupakan satu kesatuan yang utuh. Adapun Sistematika Penulisan Tesis adalah sebagai berikut :

10

Bab I Pendahuluan

Menguraikan yang menjadi latar belakang Permasalahan, pokok permasalahan, tujuan penelitian, pembatasan permasalahan, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas tentang konsep dasar pengukuran kinerja, pengertian kinerja, penilaian kinerja, indikator kinerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, tolok ukur penilaian kinerja penyediaan air bersih, kinerja perusahaan, perusahaan daerah air minum, sistem jaringan air bersih, kondisi fisik jaringan, konsep indikator kinerja jaringan dan tingkat kepuasan pelanggan, kebocoran

kebocoran air, mekanisme penetapan tarif, tarif dasar, pengertian pelanggan, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, tolok ukur dan indek kepuasan pelanggan air bersih, hambatan dan permasalahan air bersih, sistem pengelolaan jaringan pipa air bersih, standar kualitas aliran, serta standar kualitas air minum.

Bab III Metodologi, Asumsi dan Prosedur Penelitian

Membahas metode penelitian yang berisikan tentang alur pikir penelitian, pembatasan penelitian, populasi dan sampel penelitian, metoda pengumpulan data, instrumen penelitian serta pengolahan dan analisa data penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pembahasan mengenai deskripsi obyek penelitian dan proses analisa data serta interpretasi atas hasil analisa data.

Bab V Kesimpulan, Saran dan Rekomendasi

Memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dianggap perlu serta Rekomendasi untuk Kajian Kinerja PDAM Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Kecamatan Brebes.